

市民服务热线月报

2017 年第 10 期

南充市人民政府政务服务中心

2017 年 10 月 10 日

2017 年 9 月 12345 热线工作情况

【运行情况】接听市民来电 18452 次，无效来电 6804 次，受理市民来电诉求 11648 件，日均受理 388 件。其中，咨询类 3520 件，求助类 5330 件，投诉类 2400 件，建议类 384 件，表扬类 14 件。

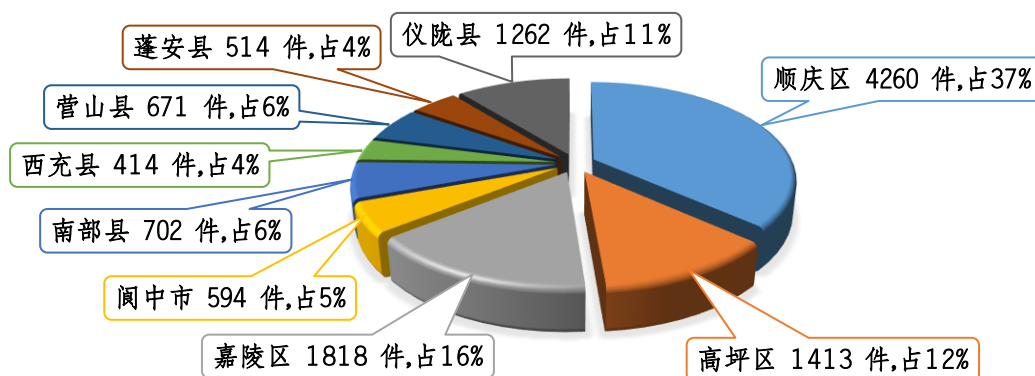
办结市民来电 11069 件（含本月亮电 10100 件，历史来电 969 件），按时办结率为 90.91%，较上月上升 0.69%。其中线上办结 6274 件，按时办结率为 100%；县（市、区）办结 4377 件，

按时办结率为 **79.05%**，较上月上升 **0.34%**；市级有关部门单位办结 **418** 件，按时办结率为 **79.04%**，较上月上升 **17.48%**。

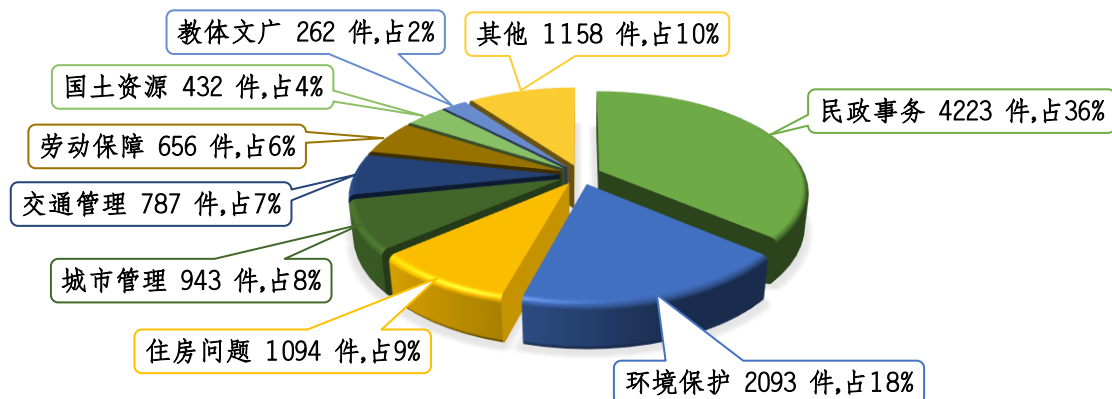
回访结办件 **4288** 件，其中市民对 **12345** 市民热线服务满意度评价 **2443** 件，满意数为 **2441** 件，满意率为 **99.92%**，较上月上升 **0.32%**；市民对承办部门满意度评价 **2209** 件，满意数为 **2112** 件，满意率为 **95.61%**，较上月上升 **4.15%**。

【数据综合】

来电分布情况统计



来电反映问题归类



注：其他类包括税务税收、园林生态、市场监管、水利水务、金融服务、旅游酒店、通讯服务、公安政法、企业管理、规划建设、农业农村、医疗卫生、邮政快递等类别。

【效能分析】

▲ 月度考核得分排名前三的县（市、区）是：蓬安县 99.14 分、仪陇县 99.12 分、阆中市 99 分，市级部门（单位）是：康源水务公司 100 分、市国土局 100 分、市市政工程处 100 分。

▲ 群众满意率排名靠前的县（市、区）是：嘉陵区 98.64%、仪陇县 98.53%、高坪区 98.37%，市级部门（单位）是：市公安局交警支队 100%、康源水务公司 100%、市国土局 100%。

▲ 月度考核得分排名靠后的县（市、区）是：高坪区 91.28 分、顺庆区 92.65 分、嘉陵区 93.28 分，市级部门（单位）是：市卫计委 56.64 分、市水务局 69.12 分、经济开发区 70 分。

▲ 群众满意率排名靠后的县（市、区）是：西充县 95.81%，市级部门（单位）是：市民政局 75%、市卫计委 80%、市住房公积金中心 85.71%。

▲ 超时签收件较多的县（市、区）是：顺庆区 11 件，市级部门（单位）是：市水务局 11 件、中油南充燃气公司 10 件。超时未签收件较多的市级部门（单位）是：国网南充供电公司 30 件。

▲ 超时办结件较多的县（市、区）是：顺庆区 412 件、高坪区 221 件、嘉陵区 197 件，市级部门（单位）是：市公交公司 34 件。超时未办结件较多的市级部门（单位）是：国网南充供电公司 17 件。

【典型案例】

▲ 阆中市迅速解决市民诉求，收获市民满意评价。

9月5日15时许，阆中某市民来电反映，阆中城区长期有大量非机动车在如火车站、人民医院、七里坝客运站等人流密集处无序占道停放，严重影响交通秩序和阆中旅游城市形象。希望有关部门加以整治。阆中市交警大队收到市民诉求后回复，非机动车管理是一个棘手课题，没有一劳永逸、一步到位的破解办法。今年以来，阆中市在城区持续开展文明交通“大整治”行动，包括整治取缔非法营运电动三（四）轮车。印发了《阆中市开展机动三轮、四轮车、老年代步车等车辆综合整治工作方案》，发布了《关于开展机动三轮车和四轮车专项整治的通告》和《致全市“电动、燃油三（四）轮车、老年代步车、城市观光车”驾驶人的一封信》。同时，在四川新闻网、四川在线、阆中电视台、中国网、南充日报等媒体，对不文明和严重交通违法行为进行“曝光”，取得了明显成效。今后阆中将对此项工作常抓不懈，为市民营造良好交通环境。市民评价满意。

2017 年 9 月南充市 12345 市民服务热线县（市、区）办件效能汇总表

序号	县（市、区）	签收数	超 时 签收数	超时未 签收数	超 时 回退数	申 请 延期数	发 回 重办数	办结 总数	按 时 办结数	超 时 办结数	超时未 办结数	按 时 办结率	群众不 满意数	群 众 满意率	月度考 核得分
1	蓬安县	231	0	0	0	50	1	232	232	0	0	100.00%	5	97.84%	99.14
2	仪陇县	611	0	0	0	83	7	545	537	8	0	98.53%	8	98.53%	99.12
3	阆中市	238	0	0	0	61	3	241	237	4	0	98.34%	4	98.34%	99.00
4	营山县	294	0	0	0	41	11	363	358	5	0	98.62%	8	97.80%	98.84
5	南部县	288	1	0	0	51	6	288	253	35	0	87.85%	8	97.22%	96.44
6	西充县	182	8	0	0	10	4	191	156	35	0	81.68%	8	95.81%	94.48
7	嘉陵区	783	0	4	11	5	33	664	467	197	3	70.01%	9	98.64%	93.28
8	顺庆区	1491	11	0	13	9	88	1300	888	412	0	68.31%	32	97.54%	92.65
9	高坪区	583	0	0	5	8	17	553	332	221	1	59.93%	9	98.37%	91.28

注：1、此表按月度考核得分降序排列；

2、月度考核得分=10×(按时签收数×1+超时签收数×0.6+超时未签收数×0)÷(签收数+超时未签收数)+50×(按时办结数×1+超时办结数×0.6+超时未办结数×0)÷(办结总数+超时未办结数)+40×(1-群众不满意数÷办结总数)。

2017 年 9 月南充市 12345 市民服务热线市级部门（单位）办件效能汇总表

序号	部门（单位）名称	签收数	超 时 签收数	超时未 签收数	超 时 回退数	申 请 延期数	发 回 重办数	办结 总数	按 时 办结数	超 时 办结数	超时未 办结数	按 时 办结率	群众不 满意数	群 众 满意率	月度考 核得分
1	康源水务公司	62	0	0	0	0	9	58	58	0	0	100.00%	0	100.00%	100.00
2	市国土资源局	17	0	0	0	0	1	16	16	0	0	100.00%	0	100.00%	100.00
3	市市政工程管理处	49	0	0	0	0	0	4	4	0	0	100.00%	0	100.00%	100.00
4	市就业局	3	0	0	0	0	0	3	3	0	0	100.00%	0	100.00%	100.00
5	市公路局	4	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100.00%	0	100.00%	100.00
6	市发展改革委	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100.00%	0	100.00%	100.00
7	市食药监局	2	0	0	0	1	0	1	1	0	0	100.00%	0	100.00%	100.00
8	市地方税务局	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100.00%	0	100.00%	100.00
9	市国家税务局	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100.00%	0	100.00%	100.00
10	市文广新局	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	100.00%	0	100.00%	100.00
11	市教育体育局	25	6	0	0	0	3	15	15	0	0	100.00%	0	100.00%	99.04
12	市公安局交警支队	96	0	0	1	7	1	84	78	6	0	92.86%	0	100.00%	98.57
13	移动南充分公司	2	0	1	0	0	0	2	2	0	0	100.00%	0	100.00%	96.67
14	市住房和城乡建设局	38	7	0	0	0	1	7	6	1	0	85.71%	0	100.00%	96.41
15	市邮政局	2	2	0	0	0	0	2	2	0	0	100.00%	0	100.00%	96.00
16	联通南充分公司	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	100.00%	0	100.00%	96.00
17	市道路运输管理局	22	0	0	0	2	0	23	20	3	0	86.96%	1	95.65%	95.65
18	市人社局	16	2	0	0	0	0	19	17	2	0	89.47%	1	94.74%	95.29
19	市规划和测绘局	10	1	0	0	1	0	9	7	2	0	77.78%	0	100.00%	95.16
20	市政务服务中心	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	100.00%	0	100.00%	95.00
21	中油南充燃气公司	17	10	0	0	0	1	15	13	2	0	86.67%	0	100.00%	94.98
22	市园林管理处	14	5	0	0	0	0	4	3	1	0	75.00%	0	100.00%	93.57
23	市质量技术监督局	5	0	0	0	1	1	3	2	1	0	66.67%	0	100.00%	93.33
24	市公安局	3	2	0	0	0	2	4	3	1	0	75.00%	0	100.00%	92.33
25	市公交公司	72	2	0	0	0	5	88	54	34	0	61.36%	1	98.86%	91.71
26	市交通运输局	8	4	0	2	0	0	2	1	1	0	50.00%	0	100.00%	88.00
27	市住房公积金中心	8	4	0	0	0	0	7	5	2	0	71.43%	1	85.71%	86.57
28	市医保局	8	6	0	0	0	0	5	2	3	0	40.00%	0	100.00%	85.00
29	市城管执法局	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0.00%	0	100.00%	80.00
30	市房地产管理局	3	1	1	0	1	0	5	2	3	1	33.33%	0	100.00%	78.17

序号	部门（单位）名称	签收数	超 时 签收数	超时未 签收数	超 时 回退数	申 请 延期数	发 回 重办数	办结 总数	按 时 办结数	超 时 办结数	超时未 办结数	按 时 办结率	群众不 满意数	群 众 满意率	月度考 核得分
31	市环境保护局	7	0	1	1	0	0	7	2	5	2	22.22%	0	100.00%	76.53
32	市旅游局	1	1	0	0	1	0	2	0	2	0	0.00%	0	100.00%	76.00
33	市民政局	3	1	0	0	0	0	4	1	3	0	25.00%	1	75.00%	73.67
34	南充经济开发区	5	0	0	0	0	0	2	2	0	3	40.00%	0	100.00%	70.00
35	市水务局	13	11	0	2	0	2	6	0	6	2	0.00%	0	100.00%	69.12
36	市卫计委	7	6	1	0	0	0	5	1	4	4	11.11%	1	80.00%	56.64
37	市社保局	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	——	0	——	——
38	市国资委	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	——	0	——	——
39	市安全监管局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	——	0	——	——
40	市财政局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	——	0	——	——
41	市残联	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	——	0	——	——
42	市扶贫和移民局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	——	0	——	——
43	市工商局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	——	0	——	——
44	市航务管理局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	——	0	——	——
45	市监察局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	——	0	——	——
46	市金融办	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	——	0	——	——
47	市经济和信息化委	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	——	0	——	——
48	市科技局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	——	0	——	——
49	市林业局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	——	0	——	——
50	市民宗局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	——	0	——	——
51	市气象局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	——	0	——	——
52	市审计局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	——	0	——	——
53	市司法局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	——	0	——	——
54	市统计局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	——	0	——	——
55	市投促局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	——	0	——	——
56	市外侨办	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	——	0	——	——
57	市委群工局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	——	0	——	——
58	市政府法制办	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	——	0	——	——
59	市农牧业局	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	——	0	——	——
60	市人民防空办公室	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.00%	0	——	——
61	电信南充分公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.00%	0	——	——
62	广电网络南充分公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.00%	0	——	——
63	市商务和粮食局	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.00%	0	——	——
64	国网南充供电公司	0	0	30	0	0	0	0	0	0	17	0.00%	0	——	——

注：1、此表按月度考核得分降序排列；

2、月度考核得分算法同前表。

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政府办公室，市政协办公室，市纪委，市委组织部，市委宣传部，市委市政府目督办，市直各部门，各县（市、区）人民政府，各县（市、区）**12345**市民服务热线办公室。
